

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

**Comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores  
del área financiera de la Universidad Peruana Unión – Lima, 2019**

Trabajo de Investigación para obtener el Grado Académico de Bachiller en  
Administración y Negocios Internacionales

**Autor:**

Raquel Ramírez Ishuiza  
Thalía Marimar Rengifo Del Águila  
Karina Rodríguez Mamani

**Asesor:**

Mg. Guido Ángelo Huapaya Flores

Lima, 20 de Diciembre de 2020

# DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Guido Ángel Huapaya Flores, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores del área financiera de la Universidad Peruana Unión – Lima, 2019”** constituye la memoria que presenta los estudiantes Raquel Ramírez Ishuiza, Thalía Marimar Rengifo Del Águila y Karina Rodríguez Mamani para obtener el Grado Académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales, cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 20 días del mes de diciembre del año 2020



---

Guido Ángel Huapaya Flores

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 20 días del mes de diciembre del año 2020 siendo las 12:45 horas., se reunieron en la sala virtual de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: **Dr. Alexander David De La Cruz Vargas** el secretario: **Lic. Felicidad Castillo Castillo** y como miembro: **Lic. Luis Alberto Geraldo Campos** y el asesor **Mg Guido Angelo Huapaya Flores** con el propósito de administrar el acto académico de sustentación del Trabajo de investigación titulado: *"Comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores del área financiera de la Universidad Peruana Unión - Lima, 2019"* de los Bachilleres:

- a) Karina Rodriguez Mamani
- b) Thalia Marimar Rengifo Del Aguila
- c) Raquel Ramirez Ishuiza

Conducente a la obtención del grado académico de Bachiller en **Administración y Negocios Internacionales**.

El Presidente inició el acto académico de sustentación bajo la modalidad **virtual** invitando a los candidatos hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado.

Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): **Karina Rodriguez Mamani**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	18	A -	Muy bueno	Sobresaliente

Candidato (b): **Thalia Marimar Rengifo Del Aguila**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	18	A -	Muy bueno	Sobresaliente

Candidato (c): **Raquel Ramirez Ishuiza**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	18	A -	Muy bueno	Sobresaliente

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

\_\_\_\_\_  
Presidente

  
\_\_\_\_\_  
Secretario

\_\_\_\_\_  
Asesor

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Candidato/a  
(a)

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (b)

\_\_\_\_\_  
Candidato/a  
(c)

# Comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores del área financiera de la Universidad Peruana Unión - Lima, 2019

Raquel Ramírez Ishuiza<sup>a</sup> ; Thalía Marimar Rengifo Del Águila<sup>b</sup> ; Karina Rodríguez Mamani<sup>c</sup>

<sup>a</sup>Estudiante de la Facultad de Administración, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú, raquelramirez@upeu.edu.pe

<sup>b</sup>Estudiante de la Facultad de Administración, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú thaliarengifo@upeu.edu.pe

<sup>c</sup>Estudiante de la Facultad de Administración, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú, karinar@upeu.edu.pe

---

## Resumen

El presente estudio de investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los trabajadores del Área Financiera de la Universidad Peruana Unión-Lima, 2019. Efectuándose bajo un diseño descriptivo, correlacional, transversal con muestra de 20 trabajadores utilizando el instrumento diseñado y elaborado por Ququejana y Alipazaga, y fue adaptado según la escala Smidths 2001. Después de realizar el análisis de la población encuestada, se muestra que para la actual indagación la comunicación interna alcanza un 50% de nivel moderado frente a la comunicación organizacional e interpersonal; la satisfacción laboral alcanza un 45% de nivel moderado frente a satisfacción en el trabajo y remuneraciones; lo que se puede decir que la comunicación al ser positiva apunta hacia una satisfacción laboral en los trabajadores de ésta área. Dicho de otro modo, los factores que más relación poseen con la satisfacción laboral de los empleados es la comunicación, confianza, reconocimiento. Finalmente, se concluye que con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% se afirma que, existe relación entre comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores del área financiera de la Universidad Peruana Unión - Lima, 2019, en razón de que el valor de tau kendal = 0.955 para comunicación interna y 0.925 para satisfacción lo que significa que la relación entre las variables contrastadas en directa es fuerte.

**Palabras clave:** Comunicación interna; satisfacción laboral; trabajadores, confianza

## **Abstract**

The present research study aims to determine the relationship between internal communication and job satisfaction of workers in the Financial Area of the Peruvian Unión University-Lima, 2019. Carrying out under a descriptive, correlational, cross-sectional design with a sample of 20 workers using the instrument designed and prepared by Ququejana and Alipazaga, and it was adapted according to the Smidths 2001 scale. After carrying out the analysis of the surveyed population, it is shown that for the current investigation, internal communication reaches a 50% moderate level compared to organizational and interpersonal communication; job satisfaction is 45% moderate compared to job satisfaction and wages; What can be said that the communication to be positive points towards a job satisfaction in the workers of this area. In other words, the factors most closely related to employee job satisfaction is communication, trust, and recognition. Finally, it is concluded that with a significance level of 5% and a confidence interval of 95%, it is stated that there is a relationship between internal communication and job satisfaction of workers in the financial area of the Peruvian Unión University - Lima, 2019, in reason that the value of  $\rho = 0.955$  for internal communication and 0.925 for satisfaction, which means that the relationship between the variables directly contrasted is strong.

**Keywords:** Internal communication; work satisfaction; workers, trust

## 1. **Introducción**

A nivel mundial en la actualidad tanto la comunicación interna como la satisfacción son consideradas como aspectos claves de una organización, que permiten alcanzar cierto grado de productividad. En las organizaciones donde exista una buena comunicación interna los trabajadores hallarán una satisfacción en la labor que desempeñan (Vásquez, 2014).

Hoy en día existe un crecimiento de sistema financiero en Perú, esto conlleva a todas las empresas e instituciones a crear sistemas propios que se manejen dentro de la organización para un mejor control de la contabilidad dentro de cada una. Así mismo el desarrollo de nuevos canales de atención, perfeccionamiento en los procesos, buscan una mejora de calidad de atención a los clientes internos y externos de la Institución.

Las empresas hoy en día buscan que los colaboradores puedan sentirse a gusto dentro de la organización donde laboran, por lo tanto, los equipos gerenciales (jefes). Por ello se puede ver que la comunicación es un medio que si no se ejerce adecuadamente puede convertirse en una de las debilidades de los colaboradores, esto puede afectar varios puntos tanto del personal como de la empresa. Por ello se realizó esta investigación para determinar si ¿Existe relación entre la comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores del área financiera de la UPeU - Lima, 2019?

Según los resultados de la investigación de Fabián Ponce (2015), “la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda. de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua – Ecuador; menciona: la comunicación organizacional sí influye en la satisfacción laboral ya que los pasos de comunicación existentes son inadecuados, ya que pasan por pasos innecesarios por no ser directos y no permitiendo la retroalimentación, personas ajenas son las encargadas de pasar la información demorando el tiempo de entrega mermando la medida de satisfacción que poseen los trabajadores; contrastando con la realidad en el área donde se ha investigado, la comunicación interna se da de una mejor manera dando resultados óptimos durante el proceso de trabajo que se realiza.

Asimismo, en la investigación de Hilda Beatriz Manzano Chura (2016), realizada en Puno y Juliaca a un grupo de trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador, el 36% de los encuestados afirmaron que la comunicación interna influye en el desempeño laboral, sustentado en el adecuado uso los tipos de comunicación, los medios de

comunicación interna, y el uso de un medio que den iniciativas de mejora y que incremente el compromiso por parte de los trabajadores hacia la empresa.

De otra parte, Picón Tarrillo (2014), mencionó en su trabajo de investigación aplicado a los trabajadores del BCP – Chiclayo; que el nivel de satisfacción laboral se encuentra en un nivel relevante alto con tendencia moderado, en base al resultado obtenido él propuso una mejora que, si se llegaría a implementar, elevaría el nivel de satisfacción de los trabajadores de esta entidad bancaria.

Dado que la gente piensa que la comunicación interna de hoy es vista como el motor de la organización, también conducirá a la satisfacción o insatisfacción del personal, aumentando así su productividad y rentabilidad. Cuando se ve una comunicación efectiva y afectiva en la organización, la felicidad que disfrutaban los empleados cuando trabajan en un espacio donde están activos en las relaciones laborales y los miembros de la organización trabajan para lograr el mismo objetivo, esta acción en equipo hará que la satisfacción laboral aumente en cada colaborador, (Bueno, 2014).

Es precisa una buena gestión de la comunicación al interior de una institución en el que se debe alcanzar un objetivo básico, cubrir las necesidades de comunicación que presentan los individuos o grupos. Por las razones expuesta la comunicación es tan importante para los que conforman una organización, en cuanto que mejora la calidad de vida laboral, como para la dirección en tanto que integra las distintas áreas de la organización promoviendo la interacción entre ellas (Montero y Rodríguez, 2014).

El propósito de esta investigación es determinar la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral entre trabajadores del área financiera de la Universidad Peruana Unión en Perú-Lima, 2019. Si bien es cierto que el hecho de que los trabajadores se identifiquen y se comprometan con el área no se tendrá metas difíciles, ya que harán todo lo posible en el desarrollo útil y eficiente de las funciones que cada persona realiza en su puesto.

La relación entre las variables de la comunicación interna y satisfacción laboral han sido muy estudiadas en la literatura, a continuación, se detallan las investigaciones encontradas.

Ramírez (2012), realizó un estudio a un grupo de trabajadores en México, el cual tuvo como objetivo analizar elementos demográficos como género, edad, antigüedad, estado civil, nivel educativo y cargo de los empleados con el fin de encontrar diferencias significativas entre estas características determinar. Los resultados mostraron que tres de cada cinco factores pueden predecir la satisfacción laboral y aumentar la satisfacción laboral de la

institución. De esta forma, el estudio toma en cuenta la importancia de la comunicación como elemento primordial para el funcionamiento de una empresa, institución u organización y por ello debe priorizar un sistema de comunicación e información dentro de su estructura organizativa que dinamice los procesos internos que conforman la empresa. y proyectarlo en su esfera de influencia.

Torres (2016), investigó “La relación entre la satisfacción laboral y la comunicación interna entre los empleados de una universidad privada en Guayaquil”. El resultado final mostró que la relación entre el nivel de satisfacción laboral y la comunicación interna de los trabajadores de una universidad privada en Guayaquil es positiva, con un alto porcentaje. Indicando que la satisfacción laboral en los últimos seis meses es Fija, vale decir que, la mayoría de colaboradores cree que mantiene, no obstante, otro grupo considera que se ha reducido. Se puede decir que esta varía de un individuo a otro.

Por otra parte, Maria *et al.* (2004), realizaron un estudio con el fin de analizar “la influencia de la comunicación organizacional y el análisis de la satisfacción laboral de los docentes superiores” en la ciudad de Puebla, México. Los resultados arrojaron que, si hay más, comunicación organizacional, es mucha la satisfacción laboral; segundo, la satisfacción laboral de los hombres es mayor que la de las mujeres; tercero, la satisfacción laboral de los jóvenes es mayor que la de las mujeres.

En la investigación de Silva (2016), sobre la “Percepción de la comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa Ignacio Merino de Talara”; se concluyó que el nivel de comunicación interna en la institución educativa en mención es alto, pero la satisfacción laboral es baja. Ello demostraría que la institución utiliza la forma de comunicación tradicional e instrumental, en otras palabras, el enfoque institucional es seguir los principios de eficiencia y economía para eliminar los desafíos y oportunidades que enfrenta la creatividad individual.

Según Chávez (2018), en su tesis “Nivel de satisfacción laboral al interior de la academia pre-universitaria Mendel a partir del proceso de comunicación interna en el primer semestre del año 2018”; se concluye que el nivel de satisfacción dentro de la Mendel Academy preuniversitaria con el proceso de comunicación interna, es de nivel medio. Se demostró también que el tipo de comunicación predominante en la academia Mendel Pre-University es la comunicación descendente que fluye de los supervisores a los empleados,

impidiéndoles expresar opiniones. Esto es un obstáculo porque no hay planes para implementar métodos para mejorar el diálogo entre áreas.

En la tesis de Roca (2012), este estableció el propósito de poder medir la relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Ayacucho 2009-II. Sus conclusiones son que el 59% de los docentes y el 61,7% de los estudiantes dijeron que la comunicación interna de la UNSCH es ineficaz. El 58% de los profesores y el 67,5% de los estudiantes calificaron como “desfavorable” a la cultura organizacional de la UNSCH. Según los docentes y alumnos de la Escuela de Educación de la UNSCH, con un 95% de confianza, existe una relación importante entre la comunicación interna y la cultura organizacional

Esta investigación permitirá comprender la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral, a partir de este resultado, el área financiera de la Universidad Peruana Unión implementará estrategias para los posibles cambios específicos en el proceso de comunicación interna, generando satisfacción laboral entre los empleados. Los resultados de esta investigación deben orientar a la organización a desarrollar medidas específicas de comunicación interna para incrementar la satisfacción laboral, gestionar cambios positivos y promover la creación de nuevas investigaciones sobre los mismos.

## **2. Marco Teórico**

### ***2.1.1 Definición de Comunicación Interna***

Andrade (2010), considera que la comunicación interna en las empresas es un eje primordial que tiene como objetivos ayudar al logro de los resultados organizacionales y que los trabajadores se identifiquen con la empresa. Esto les proporciona información notable, suficiente y oportuna que refuerza su integración y genera en ellos un perfil propicio dentro de la organización, sus productos y servicios, promoviendo relaciones eficientes y de confianza necesarios para coordinar adecuada y responsablemente todos los medios disponibles para alcanzar el objetivo de la empresa donde labora.

Sancho (2011), afirma que se debería utilizar la comunicación interna para asegurar que todos los miembros de la empresa estén bien informados y encuentren los canales de comunicación necesarios. Es mucha la información generada diariamente. Por ello, un eficaz sistema de comunicación interna resulta de vital importancia para que la comunicación sea fluida, pueda llegar y ser comprendida por todos rápidamente.

En su investigación, Chiang (2012), afirma que el objetivo de la comunicación interna en las empresas es aprobar la formación de los esfuerzos de todos sus individuos. La comunicación interna en la corporación es uno de los mecanismos medulares para articular las relaciones entre las disparejas jurisdicciones de la organización empresarial. Por tanto, estas no logran vivir sin comunicación. Si esta es nula, los subalternos no consiguen saber qué están elaborando sus colegas, los gerentes no alcanzan adquirir información, los supervisores no alcanzan dar instrucciones y no se puede coordinar bien el trabajo a realizar. Se imposibilita la cooperación dado que los individuos no pueden transmitir sus necesidades y sentimientos a los demás.

La Porte (2001), define la comunicación interna como un: “Tipo de comunicación que favorece o promueve relaciones eficientes entre las personas de una organización, generando la confianza necesaria para coordinar adecuada y responsablemente todos los recursos disponibles en la consecución de la misión compartida. Su objetivo es mejorar la calidad del trabajo de la empresa y llevar a cabo, con eficacia y eficiencia, la realización de su misión”.

### ***2.1.2 Desarrollo histórico de la comunicación interna***

La comunicación interna siempre ha existido como realidad y fenómeno empresarial porque tiene sus raíces en la esencia de toda organización. Como comenta Watzlawic (1967), en su libro sobre la comunicación humana, es imposible que una entidad no se sienta participe porque la interacción entre sus ayudantes es importante para su tarea y éxito de esta, como tal inició a desarrollarse en Estados Unidos y Europa a finales de la década de 1970 cuando se mostró en los organigramas como una situación casi siempre enlazada con la estrategia de recursos humano.

Como refiere el autor este rol práctico se confirmó hipotéticamente cuando doctores e investigadores de la economía y las ciencias sociales consiguieron firmar paralelamente las multifacéticas y diferentes raíces de la comunicación interna que evaluarían su nacimiento en la ciencia de la comunicación corporativa, inducción del comportamiento humano, psicología empresarial, sociología y relaciones humanas. En esta primera fase, que duró hasta principios de la década de 1990, la gestión formal se centró en la difusión vertical de información de solo tres tipos: laboral (condiciones de trabajo y salarios), operativa (qué se debe hacer y cómo hacerlo) y organizacional. (Políticas, normativa, historia y cultura interna). Tenía como objetivo promover y desarrollar una relación fluida entre los

trabajadores y facilitar la divulgación y reciprocidad de información entre todos los niveles de la empresa.

Por su parte, desde mediados de la década de 1990, se comenzó a romper la dependencia de la función de comunicaciones internas con los departamentos o administradores de recursos humanos, y a engancharse con las comunicaciones externas de lo que ahora se vislumbra como gerencia de comunicaciones corporativas. fue allí que ambos medios de comunicación empresarial estaban agrupados en la gestión de los denominados activos impalpables trascendentales (imagen, reputación, identidad y cultura corporativa).

Así mismo, en los primeros diez años del siglo XXI, en Estados Unidos, Europa y Latinoamérica, la comunicación interna se ha ido fortaleciendo paulatinamente como práctica empresarial en términos de promoción, desarrollo de la comodidad y efectos previos. Recompensas, desarrollo real e influencia estratégica. En el nuevo año, el comportamiento se ha emparejado con las características de su herramienta, sumergiéndose en valiosas e importantes variables de especialización, y su foco importante es el movimiento. Estrategia empresarial competente (a nivel macro (objetivos globales y colectivos) y el micro rol de cada persona), desarrollar y difundir la imagen y cultura corporativa, y comunicar a los empleados el comportamiento relacionado con los objetivos empresariales (motivación, participación, sentido de pertenencia, compromiso).

### **2.1.3 Principales teorías sobre Comunicación Interna**

Dentro de la organización siempre ha coexistido la comunicación. Como dijo Watzlawic (1967), es insostenible que una organización no se comunique, porque la comunicación entre sus individuos es imprescindible para tener una buena marcha y éxito en la organización. Todo el curso de desarrollo de la historia (especialmente la historia reciente) es la fase de la comunicación y su observación, así como la organización y sus métodos de gestión de recursos humanos. Haciendo una comparación histórica del desarrollo de la comunicación interna en las instituciones y el papel que se le atribuía, alcanzamos a advertir diferentes enfoques y modelos:

## **Enfoque Clásico**

Iniciando el siglo XX, con la intervención de Taylor (1911), los teóricos más importantes de la época comentaron que la comunicación dentro de la institución se limitó a dispersar la información según el sistema establecido. Se entendió a la organización como un sistema cerrado, donde el trabajo se realizaba por separado, enfocándose en la especialización y el aislamiento. En este caso, los colaboradores sólo pueden conformarse con los documentos necesarios para realizar su labor.

Por ello como refiere Taylor (1911), las principales peculiaridades de la comunicación en la institución durante este transcurso son: la organización que se limita a la comunicación moderada y centralizada, su instinto es trazar y elaborar tareas. la información es más trascendental que la comunicación, no hay urgencia de comunicación informal. las comunicaciones comprometen alcanzar los canales y direcciones especificadas por la dirección. los conflictos se reconocen como un error de diligencia, los cambios se liquidan a través de la dirección.

## **Modelos Humanistas**

Surgió a manos de Mayo (1930), con la Escuela de Relaciones Humanas. De acuerdo con este enfoque, para mantener la cohesión, la organización debe considerar la condición humana. Se promueve el trabajo el interés del equipo y de las personas, y aparecen nuevos modelos de procesos organizativos que brindan un nuevo panorama de comunicación dentro de las empresas. Inclusive se conciben y resguardan las escuelas motivacionales para los trabajadores bajo el criterio de que un trabajador más feliz es un trabajador más rentable. La comunicación interna en las organizaciones está caracterizada por: modificar drásticamente el aspecto de la comunicación interna y acentuar el interés de los empleados en la comunicación organizacional, con la finalidad de impulsar y simplificar la comunicación entre sus miembros. La comunicación no solo es funcional sino también relacional.

## **Teoría de la contingencia**

Surge por medio de Fiedle (1967), el autor dice que cada situación distinta requiere prácticas distintas. La comunicación es una pieza importante en las organizaciones por la cual los colaboradores manifiestan y comparten opiniones esto se debe dar continuamente. El cometido es brindar a los miembros de la organización el informe necesario sobre su

cultura e integrarlos en un mismo objetivo. la relación es multidireccional, tiene lugar a diferentes niveles y permite la relación entre los diferentes trabajadores. Afirmó también que cada líder tiene diferentes condiciones, que están relacionadas con su experiencia de vida. Por lo tanto, es necesario comprender el tipo de liderazgo de cada persona para que se pueda aplicar de acuerdo con la situación, en lugar de intentar enseñar un tipo de liderazgo general.

### **Enfoque contemporáneo**

Hernandez , et al. (1994), dieron a conocer una nueva percepción de la comunicación en las organizaciones. La comunicación es un componente clave de la difusión del conocimiento organizacional. El más grande desafío es difundir el conocimiento de manera interna y externa y para todas las direcciones y sentidos de la organización. Un aspecto importante del éxito de esta idea es la tecnología, la creación de redes, los ordenadores centrales que sirven para el procesamiento de grandes cantidades de datos se ha elevado enormemente y la idea de conectividad se ha extendido, en el contexto de todas las instituciones. Reconociendo que los departamentos administrativos cambian y se adaptan constantemente, son un medio para mejorar la eficiencia organizacional. Estas teorías son ciertas la gestión sigue evolucionando, como disciplina moderna y como herramienta importante para el crecimiento económico y el desarrollo empresarial, se desarrolla para la estructura, planes y objetivos de la empresa.

#### **2.2.1 Definición de satisfacción laboral**

Brief et al. (2001), definen la satisfacción laboral como una combinación de factores que afectan la percepción y la cognición (pensamiento). Tanto los factores cognitivos como los sensitivos cooperan para lograr la satisfacción laboral. Es como un estado interno mencionado de forma emocional o cognitiva. La satisfacción como actitud es una construcción imaginaria, expresada de dos formas.

Serrano (2013), por su lado, afirma que la satisfacción laboral puede incrementar la productividad global de la organización y reducir el desgaste laboral. Esto hace vital el estudio del clima laboral de la organización para determinar qué factores se deben abordar y mejorarlos para tener un impacto positivo en el mismo. La satisfacción laboral está relacionada con el clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa. por otro lado, si el entusiasmo profesional del oficinista es muy desigual o inepta, convendremos que la

insatisfacción reducirá la eficacia organizacional, que también se puede articular a través de la deslealtad y el comportamiento indiferente.

En esa misma orientación, Colquitt, et al. (2007), creen que la satisfacción laboral afecta directamente en el desempeño laboral y el compromiso organizacional. Si un empleado está satisfecho con su trabajo y siente emociones positivas durante su jornada, éste se desempeña mejor y permanece en el sitio por un período de tiempo más prolongado. No existe una definición única de satisfacción laboral y se observa que cada autor ha sugerido una nueva definición para su propia investigación.

Según el autor se puede fragmentar en dos categorías: la inicial importancia se complete con momentos emocionales, sentimientos o contestaciones emocionales; la segunda categoría se relaciona con las respuestas emocionales. En segundo lugar, cree que la satisfacción laboral trasciende los niveles emocionales y la considera una actitud, por lo que es importante la conducta laboral.

### **2.2.2 Desarrollo histórico de la satisfacción Laboral**

El adecuado interés por la satisfacción laboral como campo de inspección e investigación proporcionó el levantamiento de algunas tendencias psicológicas. Muchinsky (1994), explica que ya en 1911 Taylor incluyó la satisfacción como una variable relacionada con el desempeño en su Gestión científica. Posteriormente, los estudios realizados por Elton Mayo en 1933 hicieron admisible la disposición de la psicología por medir sus discernimientos y teorías a la optimización de las interacciones sociales y, sobre todo, al estudio del emprendimiento y la influencia de las condiciones físicas en el desempeño del personal.

A la par, con la investigación de Hawthorne Happock (1935), se realizó el primer estudio formal de satisfacción laboral, en el que se consideraron las diferencias entre individuos y grupos. Como resultado, se encontraron diferencias importantes en la satisfacción según grupos ocupacionales y tipos de actividades realizadas. El nivel más alto pertenece a las ocupaciones de liderazgo, y el más bajo a las no calificadas.

Happock consideró variables externas, y la nueva investigación de Schafer (1953), en este campo, considera variables internas que no se relacionan con el entorno laboral pero no relacionadas con los propios sujetos, por lo que ocupan una determinada posición similar a

Maslow. Schafer ha establecido la teoría de las 12 necesidades básicas. La satisfacción o insatisfacción con ellas provocará tensión en el individuo

Por último, Locke et al. (1990), realizan una extensa revisión de la investigación sobre la satisfacción laboral y estiman que en 1973 habían realizado alrededor de 3.300 estudios sobre el tema, hasta el año 2000, Judge et al.(2000), hablan de 7.856 estudios, número que difiere del de, Kinicki, et al. (2002), quienes consideran más de 12.400 obradores descubiertos hasta 1991. Esta diferencia en el número de investigaciones significa el creciente entusiasmo por la opinión de satisfacción laboral. Esto se puede dar por dos formas: por el provecho creciente por un fenómeno subyacente y por una estrecha relación con prácticamente todas las variables que determinan la vida profesional.

### **2.2.1 Principales teorías sobre satisfacción laboral**

Se han realizado varios estudios para explicar el sistema de la satisfacción laboral. En un principio, esta estructura no fue tan valorada ni comprendida como lo es ahora. Por lo tanto, en el lapso de 1940, la satisfacción en el trabajo inició a ocuparse como sinónimo de motivación, por lo que se hace uso de suposiciones al traducir sus motivos. El más atrayente es la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow (publicada en 1943).

A finales de la década de 1950, Frederick Herzberg, utilizó la conjetura de los dos factores para demostrar que la motivación y la satisfacción son dos construcciones relacionadas, pero sus definiciones son diferentes. El primero se basa en la idea del sujeto. Voluntad, estímulo o impulso para conseguir su objetivo, el segundo es el sentimiento positivo del sujeto tras realizar la acción, (Peiró et al.1996). A partir de esta teoría, sólo comenzaron a desarrollarse teorías relacionadas con la explicación de la satisfacción laboral. Seguidamente, presentaremos teorías apropiadas para el objetivo de esta investigación.

#### **2.2.2.1. Teoría Bifactorial de Herzberg**

Herzberg, en 1959, realizó un estudio cuyo objetivo era identificar las situaciones en las que los empleados estaban satisfechos e insatisfechos con el trabajo que habían realizado. Su muestra incluyó a 200 trabajadores, incluidos ingenieros y contadores, y les hizo una serie de preguntas sobre sus puntos de vista sobre el entorno laboral, Díaz et al. (2005).

El autor al analizar los resultados, encontró que las respuestas podrían dividirse en dos tipos: necesidades de higiene (externas) y necesidades motivacionales (internas); El primero

se basa en factores que determinan al sujeto en su contexto laboral, entre ellos: salario, normativa interna, relación jefe-empleado y clima organizacional, es decir, todos aquellos factores que el lugar de trabajo implementa y promueve con el fin de lograr el bienestar y comodidad de los empleados. El segundo se basa en los factores internos del trabajador, esto incluye los roles que el trabajador tiene en su lugar de trabajo, la oportunidad de ascender el aumento de la capacidad y destrezas, es decir, todas estas causas relacionados con la autorrealización, la realización personal y los objetivos profesionales encontró que los trabajadores agruparon rasgos negativos con elementos o factores relacionados con necesidades externas.

El estudio realizado por el autor fue posible establecer que las necesidades internas fueron las que provocaron una respuesta positiva por parte del colaborador, que las necesidades de motivación llevan a la satisfacción laboral, ya que se fundamentan en expectativas internas y personales que tiene el trabajador.

Por ultimo las teorías basadas en procesos intrapersonales emergen de la evaluación interna que ejecuta el trabajador frente a los beneficios, estímulos o buenos resultados que se pueden dar dentro del trabajo que ejecuta, esta evaluación estará establecida por las necesidades físicas y psicológicas que posee el colaborador. Por otro lado, las teorías en base a procesos interpersonales van en función del factor social, (Peiró et al. 1996).

#### **2.2.2.2. Teoría de la discrepancia de Locke**

Locke (1969), elabora una teoría en la que la satisfacción laboral es función de dos componentes: las necesidades del empleado o las condiciones del sujeto y los valores o elementos laborales que el sujeto va adquiriendo al interactuar con su contexto laboral. El autor nos comenta que, habrá satisfacción laboral siempre que el empleado pueda complacer sus necesidades a través de la estimulación laboral, que se logra obtener a través de la interacción del trabajador con facetas o factores que ofrece el ambiente laboral, como el reconocimiento laboral, promoción del puesto, compensación, entre otros. la observancia laboral tiene 3 elementos: el tipo de variable o circunstancia, el medida o profundidad de satisfacción y la utilidad del factor para el trabajador, esta última parte de la jerarquía interna que realiza el empleado en orden de importancia según sus necesidades y definirá la intensidad o el grado de satisfacción.

El autor también define que la comunicación interna es una de las columnas base de la coordinación y funcionamiento eficiente de una empresa u organización. Una buena comunicación permite a todos los empleados laborar en un ambiente de trabajo agradable y de manera organizada. Si la comunicación es insuficiente, es improbable unirse para lograr las metas que se propone la organización. Por tanto, es sustancial evaluar la satisfacción de la comunicación interna de la organización, pues sólo así se puede alcanzar referencia que enseñe si esta se retribuye cabalmente. Los resultados de esta investigación de vigilancia comprometen tomar en cuenta a la organización a crear actividades de comunicación interna con el fin de sanar la satisfacción laboral y buen desempeño de sus participantes.

Así mismo nos dice que los tres elementos trabajan juntos. Cuando un empleado es felicitado y reconocido por su jefe y el empleado considera este factor de suma importancia, queda muy satisfecho. De lo contrario, estaría insatisfecho si el reconocimiento del trabajo no fuera importante para él, ya que el factor está por debajo de sus expectativas o necesidades. Por tanto, son los valores laborales los que regulan o condicionan la actitud del sujeto hacia su contexto laboral, y son las propias necesidades del trabajador las que juegan un papel importante en la determinación del tipo de satisfacción laboral.

### **2.2.2.3. Teoría del grupo de referencia social**

La teoría del grupo de referencia social desarrollada por Merton (1968), está determinada por el contexto social del sujeto, que será su marco de referencia para evaluar los factores, el contexto de trabajo y las tareas que realiza. Contrariamente a la teoría anterior, la satisfacción laboral deriva de cómo los elementos determinados del trabajo se corresponden con las expectativas, deseos, gustos de un grupo particular de personas escogidas por la asignatura en base a indicadores como este. Situación de procedencia, nivel socioeconómico y recinto que visita; conjuntamente, el grupo general selecto corresponde tener distintivos que el sujeto no tiene, pero consiente tener; por lo tanto, el trabajador valorará a este grupo social como un experto de esfuerzo y guía de referencia.

Según Peiró et al. (1996), los factores externos como la familia, el ambiente social y el entorno social es el encargado que inciden en la satisfacción profesional. Supongamos que el trabajador, no recibe reconocimiento monetario de una actividad por parte de un empleado, entonces es un trabajo que despierta la disconformidad de los empleados. Por

tanto, los grupos sociales relacionados con la presión afectarán sus actitudes y emociones hacia el entorno laboral.

#### **2.2.2.4. Teoría de eventos situacionales**

Por último, Quarstein et al. (1992), está reglada por el contexto social del hombre, que servirá como marco de anotación para tantear las causas, el contexto laboral y las lecciones que ejecuta. No obstante, a la teoría anterior, la satisfacción profesional sirve para ver como los subordinados resuelven escenarios que pueden optimizar la satisfacción profesional. al practicar una serie de conocimientos, concordaron que estos estudios se sujetaban en gran medida a ciertas condiciones específicas. la suposición de los hechos situacionales que consta de dos elementos: las diferencias del ambiente, que se presentan determinadas por la pre evaluación de los sujetos, antecedente al trabajo; y eventos situacionales provocados por la experiencia laboral. Por lo tanto, la satisfacción laboral se refleja en las reacciones positivas o negativas de los subordinados ante acontecimientos contingentes, inesperados en ocasionales en el lugar de trabajo.

**Tabla 1 - Características y eventos situacionales**

<b>CARACTERÍSTICAS SITUACIONALES</b>	<b>EVENTOS O SUCESOS SITUACIONALES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estos son los aspectos que los candidatos tienden a explorar y aclarar durante las entrevistas de trabajo ( salario).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Son aspectos que no se suelen explorar (la calidad de la relación es una que será con los compañeros).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El entorno de trabajo es relativamente estable o duradero.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Son aspectos relativamente efímeros del entorno laboral.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Son más caras y difíciles de cambiar o mejorar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Son relativamente fáciles de cambiar</li> </ul>

- 
- El número y la versatilidad de los elementos incluidos se pueden clasificar fácilmente.
  - Son monitoreados durante el proceso de contratación y generan respuestas emocionales cuando cambian.
  - El número de ellos puede ser ilimitado y difícil de clasificar. Son específicos para cada situación
  - Están fuera de control durante el proceso de contratación y su influencia emocional desaparece La producción se lleva a cabo a través de una pequeña experiencia acumulada durante un largo período de tiempo.

---

Tomado de *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*, Chiang, M. Martin, M. & Núñez, A, 2010, p189

De acuerdo con la tabla, se puede concluir que los operarios logran controlar y anticipar las características de este entorno antes de iniciarse sus labores, por lo que valen modificarla para representarlo en función de sus necesidades y calmar sus expectativas personales. sin embargo, los sucesos de la situación expresarán la satisfacción laboral del trabajador, porque los acontecimientos eventuales o el conocimiento no anticipado del examinado irradiará el comportamiento, la actitud y las verdaderas emociones del trabajador.

### **3. Metodología**

Es un estudio descriptivo correlacional, porque se relaciona la variable comunicación interna y satisfacción laboral, se describe el comportamiento de las variables y transversal porque se levantará la data en un solo momento.

Con base en los resultados de nuestro plan, podemos concluir que existe un vínculo entre la comunicación interna y la satisfacción laboral. La conexión entre ellos solo se puede buscar y la información solo se puede recolectar una vez (Hernández 2007).

Esta investigación se realizó con el personal del área financiera de la Universidad Peruana Unión durante los meses de octubre a noviembre del 2019, debido a la pequeña población se decidió hacer de forma probabilística y utilizar como muestra a todo el personal del área financiera de la UPeU Lima, que está conformada por 20 colaboradores.

### ***Instrumentos***

Para medir cada variable se utilizará como herramienta el cuestionario de comunicación interna y satisfacción laboral elaborado por las egresadas Carmen Quiquejana Ikis y Rosa Carmen Alipazarga Camacho (2018). Hay 2 herramientas, cada una con 15 ítems, y las opciones de respuesta en la escala Likert son de 1 a 5, de las cuales 1 está muy insatisfecha, 2 no está satisfecha, 3 está moderadamente insatisfecha y 4 está satisfecha, 5 están muy satisfechos, esto nos ayudará a medir el nivel de comunicación interna y satisfacción laboral.

El instrumento fue diseñado y elaborado por Quiquejana y Alipazaga, y fue adaptado según la escala Smidths 2001. Como parte de su apoyo a la tesis, se le otorgó el título profesional de Enfermera de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Norbert Wiener (Lima, Perú). El instrumento ha sido verificado por juicio de expertos. La confiabilidad del instrumento se evalúa utilizando los datos estadísticos de la aplicación del test Alpha de Cronbach. El resultado de la comunicación interna es 0.92, y el resultado de satisfacción laboral es 0.94, lo que significa que el instrumento es confiable.

### **Confiabilidad y validez de los instrumentos**

#### **Comunicación interna**

El cuestionario fue aplicado a 20 colaboradores del área financiera de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2019, el cuestionario en mención consta de 15 ítems, se analizó los datos en el software estadístico SPSS, los resultados se muestran a continuación:

*Tabla 2*

*Confiabilidad de la variable comunicación interna y sus dimensiones.*

Variable /dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos
Comunicación interna	.955	15
Organizacional	.920	7
interpersonal	.921	8

Cuando se analizaron los datos, el resultado a nivel global de Alfa de Cronbach, cuyo valor promedio es de 0.932 indica que el instrumento tiene una confiabilidad alta, por lo que se puede aplicar.

### **Satisfacción laboral**

El cuestionario fue aplicado a 20 colaboradores del área financiera de la Universidad Peruana Unión - Lima, 2019, el cuestionario en mención consta de 15 ítems, se analizó los datos en el software estadístico SPSS, los resultados se muestran a continuación:

*Tabla 3*

*Confiabilidad de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones*

Variable /dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos
Satisfacción laboral	.925	15
Satisfacción con el trabajo	.885	11
Satisfacción con los reconocimientos	.898	4

Cuando se analizaron los datos, el resultado a nivel global de Alfa de Cronbach, cuyo valor promedio es de 0.902 indica que el instrumento tiene una confiabilidad alta, por lo que se puede aplicar.

### **Nivel de percepción de la variable (Baremos)**

Escala de medición de la variable comunicación interna

*Tabla 4*

*Escala de medición de la variable comunicación interna*

	Organizacional	Interpersonal	Comunicación Interna
Nivel Bajo	<28	<32	<60
Nivel Moderado	28-31	32-36	60-68
Nivel Alto	31<	36<	68<

En la tabla N° 4 con respecto a la escala de medición de la variable comunicación interna, se visualiza que la dimensión organizacional tuvo un nivel bajo con el 28%, para la dimensión interpersonal se obtuvo un 32% y para la comunicación interna 60% de esta forma la comunicación interna presenta problemas en la comunicación entre el personal.

## Nivel de percepción

Tabla 5

*Nivel de percepción de la variable comunicación interna*

		Recuento	%
Organizacional	Nivel bajo	4	20.0%
	Nivel moderado	10	50.0%
	Nivel Alto	6	30.0%
	Total	20	100.0%
Institucional	Nivel bajo	3	15.0%
	Nivel moderado	12	60.0%
	Nivel Alto	5	25.0%
	Total	20	100.0%
Comunicación Interna	Nivel bajo	4	20.0%
	Nivel moderado	10	50.0%
	Nivel Alto	6	30.0%
	Total	20	100.0%

En la Tabla 5 con respecto al nivel de percepción de la variable comunicación interna, se obtuvo para la dimensión organizacional un nivel moderado con un 50%, para la dimensión institucional se obtuvo un nivel moderado con un 60% y para la dimensión comunicación interna se logró un nivel moderado con un 50%, lo que demuestra que dentro de la comunicación interna existe una intercomunicación moderada entre los colaboradores dentro del área.

## ***Satisfacción laboral***

Escala de medición de la variable satisfacción laboral

*Tabla 6*

*Escala de medición de la variable satisfacción laboral*

	Satisfacción en el trabajo	Satisfacción en las remuneraciones	Satisfacción Laboral
Nivel Bajo	<43	<14	<57
Nivel Moderado	43-48	14-18.	57-67
Nivel Alto	48<	18<	67<

En la tabla N° 6 con respecto a la medición de la variable satisfacción laboral, se visualiza que la satisfacción en el trabajo tuvo un nivel bajo con el 43%, para la dimensión satisfacción en las remuneraciones se obtuvo un nivel bajo con un 14% y se visualiza de esta forma que la satisfacción laboral se ve impulsada por las remuneraciones de los colaboradores es por eso que muchos no se encuentran comprometidas con la entidad donde laboran.

## **Nivel de percepción**

*Tabla 7*

*Nivel de percepción de la variable satisfacción laboral*

	Recuento	%
Nivel bajo	4	20.0%
Satisfacción en el trabajo Nivel moderado	10	50.0%
Nivel Alto	6	30.0%
Total	20	100.0%
Nivel bajo	4	20.0%

Satisfacción en las remuneraciones	Nivel moderado	12	60.0%
	Nivel Alto	4	20.0%
	Total	20	100.0%
Satisfacción laboral	Nivel bajo	5	25.0%
	Nivel moderado	9	45.0%
	Nivel Alto	6	30.0%
	Total	20	100.0%

En la Tabla 7 con respecto al nivel de percepción de la variable satisfacción laboral, se obtuvo para la dimensión satisfacción en el trabajo un nivel moderado con un 50%, para la dimensión satisfacción en las remuneraciones se obtuvo un nivel moderado con un 60% y para la dimensión satisfacción laboral se logró un nivel moderado con un 45%, lo que demuestra que dentro de la entidad existe una satisfacción laboral moderada.

Instrumentos aplicados (Ver anexos 2-3).

#### 4. Resultados

##### Datos sociodemográficos

*Tabla 8*

*Datos sociodemográficos*

		<b>Recuento</b>	<b>%</b>
<b>Género</b>	Masculino	9	45.0%
	Femenino	11	55.0%
	Total	20	100.0%
<b>Edad</b>	De 20 a 27 años	9	45.0%

	De 28 a 35 años	5	25.0%
	De 36 a 45 años	3	15.0%
	De 45 a 50 años	1	5.0%
	De 50 a más	2	10.0%
	Total	20	100.0%
<b>Tiempo de servicio</b>	De 1 a 3 años	8	40.0%
	De 4 a 7 años	8	40.0%
	De 8 a 10 años	2	10.0%
	Más de 10 años	2	10.0%
	Total	20	100.0%
<b>Grado de instrucción</b>	Bachiller	5	25.0%
	Licenciado	15	75.0%
	Magister	0	0.0%
	Doctor	0	0.0%
	Total	20	100.0%
<b>Situación laboral</b>	Contratado	8	40.0%
	Empleado	8	40.0%
	Misionero	4	20.0%
	Total	20	100.0%

En la Tabla 8 se visualiza que los datos demográficos con respecto al género, son las mujeres con un 55%, para la edad la de mayor relevancia se da entre 20 a 27 años con un 45%, sobre el tiempo de servicio los colaboradores se encuentran en el rango de 1-3 años y de 4 a 7 años con un 40% respectivamente ante sus labores dentro del área, sobre el grado de instrucción destacan los colaboradores que son licenciados con un 75% y para finalizar la situación laboral los colaboradores se encuentran entre contratados y empleados con 40%.

### **Contrastación de hipótesis**

#### *Prueba de normalidad*

*Tabla 9*  
*Prueba de normalidad*

	<b>Shapiro-Wilk</b>		
	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
<b>Organizacional</b>	.857	20	.007
<b>interpersonal</b>	.857	20	.007
<b>Comunicación interna</b>	.861	20	.008
<b>Satisfacción en el trabajo</b>	.912	20	.071
<b>Satisfacción con los reconocimientos</b>	.957	20	.481
<b>Satisfacción laboral</b>	.936	20	.199

Correlación entre la variable comunicación interna y la satisfacción laboral entre trabajadores del área financiera de la Universidad Peruana Unión - Lima, 2019.

Para la determinación de resultados se plantearon las siguientes hipótesis de estudio

Ho: La relación no es significativa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral entre trabajadores del área financiera de la Universidad Peruana Unión - Lima, 2019

Ha: La relación es significativa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral entre trabajadores del área financiera de la Universidad Peruana Unión - Lima, 2019

### **Regla de decisión**

Si  $p\text{-valor} > 0.05$  se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la nula

Si  $p\text{-valor} < 0.05$  se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Analizando la prueba Shapiro-Wilk permite probar si hay relación en el nivel, para se acepte la hipótesis alterna el resultado Sig. Asintót. Debe ser menor al 0.05, en nuestro estudio el nivel está sobre 0.08, por lo que existe relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral entre los trabajadores del área financiera de la Universidad Peruana Unión - Lima, 2019, lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 10

Relación entre comunicación interna y satisfacción laboral

Correlaciones según Tau de Kendall			Comunicación Interna	Satisfacción laboral
tau_b de Kendall	Comunicación Interna	Coefficiente de correlación	1,000	,625**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	20	20
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,625**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	20	20

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Correlación entre la variable comunicación interna y la satisfacción laboral de los trabajadores del área financiera de la Universidad Peruana Unión - Lima, 2019.

Para la determinación de resultados se plantearon las siguientes hipótesis de estudio

Ho: La relación no es significativa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral entre trabajadores del área financiera de la Universidad Peruana Unión - Lima, 2019

Ha: La relación es significativa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral entre trabajadores del área financiera de la Universidad Peruana Unión - Lima, 2019

Analizando la prueba correlacion se permite probar si hay diferencias en el nivel, para se acepte la hipótesis alterna el resultado Sig. Asintót. Debe ser menor al 0.05, en nuestro estudio el nivel esta sobre 0.00, por lo que existe diferencia entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los trabajadores del área financiera de la Universidad Peruana Unión - Lima, 2019, lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## 5. Discusión de resultados

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis alterna que establece que existe relación entre la comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores del área financiera de la UPeU – Lima, 2019.

Estos resultados guardan relación con lo que se pudo encontrar en la investigación de Maria *et al.* (2004) en los docentes superiores de la ciudad de México, quienes señalan que, si hay

más, comunicación organizacional, es mucha la satisfacción laboral; esto es acorde con lo que en este estudio se halla.

Sin embargo, en lo que no concuerda el estudio de la autora referida con el presente, es que ella menciona que la satisfacción laboral de los hombres es mayor que la de las mujeres. En este estudio, no se encuentran esos resultados.

Referente a la correlación de las edades, y la satisfacción laboral, en nuestra investigación se encontró que no existe relación significativa de ambas variables, de la misma forma tampoco se halló relación relevante del tiempo de labores en la Institución con la satisfacción laboral; a diferencia como menciona Shultz (1990), existen diversos factores que afectan en la satisfacción laboral y que no son parte de la atmósfera de trabajo como son la edad, la estabilidad emocional, la antigüedad y demás actividades recreativas sociales.

Silva (2016), donde la institución utiliza la forma de comunicación tradicional e instrumental, en otras palabras, el enfoque institucional es seguir los principios de eficiencia y economía para sí eliminar los desafíos y oportunidades que enfrenta la creatividad individual, sin embargo para la actual indagación se demuestra que existe nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% se afirma que, existe relación entre comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores del área financiera de la Universidad Peruana Unión - Lima, 2019, en razón de que el valor de  $\rho = 0.955$  para comunicación interna y  $0.925$  para satisfacción lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa y fuerte, mientras que al ser el  $p\_valor = 0,000$  que resulta ser menor al nivel de significancia  $\alpha = 0,05$  se asume la aceptación de la hipótesis, de esta forma se demuestra que la comunicación interna es mayor a la comunicación organizacional e interpersonal, esto genera una ventaja en las diversas áreas de la empresa, ya que demuestra una satisfacción entre los colaboradores y más aún en sus labores diarias, ya que se identifica que la comunicación al ser positiva apunta hacia una satisfacción laboral dentro del área estudiada.

Para el objetivo específico N° 1: Determinar la relación de percepción de la comunicación interna y la satisfacción laboral entre trabajadores del área financiera de la Universidad Peruana Unión - Lima, 2019, apoyada en la investigación de María (2004) donde la comunicación organizacional no se ve influenciada con la satisfacción laboral, pero para nuestra investigación se obtuvo una comunicación un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% se afirma que, existe relación entre la relación de

percepción de la comunicación interna y la satisfacción laboral entre trabajadores del área financiera de la Universidad Peruana Unión en - Lima, 2019 en la medida que el valor de  $\rho=0,494$  lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa moderada, mientras que al ser el  $p\_valor= 0,000$  que resulta ser menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$ , en ese sentido las acciones que se realicen en la comunicación interna del área financiera de la UPeU Lima, demuestra que la comunicación interna es moderada con un 10%, y esta no ha sido significativa esta debe cambiar ya que se deben aplicar acciones para incrementar la comunicación interna de la empresa y esto contribuirá a que se mejore la satisfacción laboral, por tanto es importante la labor que se realice desde el área de recursos humanos hacia las demás dependencias ya que es fundamental jugar un papel que desarrolle nuevos líderes dentro de la empresa, y por eso se debe usar adecuadamente los canales que están a disposición de la empresa que permita lograr un mayor vínculo con el colaborador y estos se sientan parte importante de la empresa.

Para el objetivo específico N° 2: Analizar como la Satisfacción con los reconocimientos se relación con la comunicación interna y la satisfacción laboral entre trabajadores del área financiera de la Universidad Peruana Unión - Lima, 2019, apoyada en la investigación de Gómez (2016), donde la comunicación interna y la satisfacción laboral son factores importantes en una organización, por lo que para el colaborador la satisfacción laboral es necesaria para realizar sus actividades eficientemente, y a la vez acompañada de una positiva comunicación interna ya que si no se genera la información clara puede existir confusiones y esto ocasionaría problemas globales, pero para nuestra investigación se obtuvo un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% se afirma que, existe una satisfacción con los reconocimientos se relación con la comunicación interna y la satisfacción laboral entre trabajadores del área financiera de la Universidad Peruana Unión - Lima, 2019, con la medida que el valor de  $\rho=0,481$  lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa moderada, mientras que al ser el  $p\_valor=0,000$  que resulta ser menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$  se asume que la comunicación interna es moderada aunque no ha sido significativa esta debe cambiar ya que se deben aplicar acciones para incrementar la comunicación interna de la empresa y esto contribuirá a que se mejore la satisfacción laboral.

## **Conclusiones**

A continuación, se presentan las conclusiones obtenidas en base a los resultados de la investigación realizada.

Los resultados de la investigación precisan una correlación significativa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral y considerando la organización, la relación interpersonal, satisfacción en el trabajo, reconocimiento laborales e interpersonales orientación hacia la recompensa y orientación hacia el desarrollo en el trabajo, evidenciando la existencia de un clima moderado de acuerdo a la percepción de los propios trabajadores, de esta forma se debe optimizar la comunicación interna con el único propósito de mejorar el clima organizacional y así los trabajadores tengan un mejor satisfacción ya que la relación que hay entre ambas variables es fuerte, se recomienda al Gerente y encargados puedan mantener la mejor comunicación con el personal.

Con respecto a la percepción sobre la comunicación interna es descendente respecto al clima organizacional, de esta manera se valoran la comunicación interna y esto significa que el directivo casi siempre comunica a sus trabajadores respecto en la situación de la empresa, y como debe mejorar las condiciones de los ambientes de trabajo se pudo ver que la forma como se desarrolla dentro de la empresa.

También se visualiza que la comunicación interna es una herramienta estratégica clave en el desarrollo de la organización, puesto que su aplicación y manejo de información corporativa comunicacional puede transmitir correctamente a los colaboradores los objetivos y valores estratégicos, que son la base de la institución, ello crea una cultura de fidelidad, empoderamiento y sentido de pertenencia, además esto mejorara la satisfacción del trabajador, haciéndole parte de la institución, para lograr los objetivos empresariales y de esta manera brindar mejoras del ambiente de trabajo .

## **Referencias**

- Andrade, H. (2010). *Comunicación organizacional interna. Proceso, disciplina y técnica*.
- Arnold, J., & Randall, R. (2016). *Psicología del trabajo*. México: Pearson.
- Bueno Campos, E. (2014). *Organización de empresas. Estructura, procesos y modelos*. Madrid. España: PIRÁMIDE.
- Brief. y Weiss, H. (2001). *Las dimensiones afectivas del comportamiento organizacional*.

- Chavez Lajo, R., & Zuñiga Apfata, J. S. (2018). *Nivel de satisfacción laboral al interior de la academia pre-universitaria Mendel a partir del proceso de comunicación interna en el primer semestre del año 2018*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín.
- Chiang, M. (2012). *Comunicación Interna - Dirección y Gestión de Empresas*. Vertices.
- Colquitt, E., LePine, J., & Wesson, M. (2007). *Comportamiento organizacional*. McGraw Hill.
- Díaz, Y. & Quijada, A. (2005). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso*.
- Fernández Collado, C. (2017). *La comunicación en las organizaciones*. México: Trillas.
- García, M. (2018). *LA comunicación interna*. España: Díaz de Santos.
- Happock. (1935). *Satisfacción laboral*. (H. & Row. (ed.)).
- Judge, T.A. y Church, A. H. (2000). *Satisfacción laboral: investigación y práctica*. En C.I. Cooper y E.A. Locke (Eds.). *Psicología Industrial y Organizacional. Vinculando la teoría con la práctica*. Oxford: Blackwell Publishers.
- Kinicki, A.J., McKee-Ryan, F.M., Schriesheim, C.A. y Carson, K. P. (2002). *Evaluación de la validez de constructo del índice descriptivo de puestos: una revisión y Metaanálisis*. 87, 14-32.
- La Porte, J. M. (2001). *Entusiasmar a la propia institución*. *Revista Latina de Comunicación*, 109.
- Locke, et al. (1990). *Motivación y satisfacción laboral: luz al final del Túnel*.
- Locke, E. (1969). *¿Qué es la satisfacción laboral? Comportamiento organizacional y desempeño humano*.
- Maria, R., & Norma, Z. M. (2004). *Comunicación organizacional y satisfacción laboral en docentes de instituciones de educación de nivel superior Tesis profesional presentada por María de los Remedios Norma Zempoaltécatl Morales*.
- Merton, R. (1968). *Teoría social y estructura social*. The Free Press.
- Muchinsky, P. M. (1994). *Psicología aplicada al trabajo*.
- Peiró, J. & Prieto, F. (1996). *Tratado de psicología del trabajo*. EDITORIAL SITENSIS, S.A.
- Quarstein, V. McAfee, R. y Glassman, M. (1992). *La teoría de sucesos situacionales de la satisfacción laboral*.
- Robbins, S. (2016). *Comportamiento Organizacional*. México: PEARSON. Educación.

- Ramírez, A. & B. J. (2012). *Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México*.
- Roca, S. (2012). *Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, periodo 2009-II*.
- Robbins, S. (2016). *Comportamiento Organizacional*. México: PEARSON. Educación.
- Quino, G. (2016). *Comunicación interna y ambiente laboral en el Reniec*. Santa Beatriz, Lima. (Tesis para optar el Grado de Maestro en Gestión Pública). Universidad César Vallejo. Perú
- Sancho Frías, J. A. (2011). *Dependiente de comercio*. Publicaciones Vértice.
- Schafer. (1953). *Satisfacción laboral en relación con la satisfacción de necesidades en el trabajo*. 67, 1–29.
- Serrano, P. (2013). *Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora*. *Revista Electrónica Internacional de La Unión Latinoamericana de Entidades de Psicología*.
- Silva Leyton, P. M. (2016). *Percepción de la comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa ignacio merino de talara, año 2016*.
- Torres, C. (2016). *Relación entre niveles de satisfacción laboral con la comunicación interna de los colaboradores de una universidad privada de la ciudad de Guayaquil*.
- Umaña, A. (2015). *Comunicación interna y satisfacción laboral, estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet*. (Tesis de Licenciatura en Psicología Industrial. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Vásquez, J. (2014). *Relación entre comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Área de Bodega de Bofasa*”. (Tesis de Licenciatura en Psicología Industrial). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Villanueva, E. (2015) *Relación entre la comunicación interna y la administración de la controversia pública*. Universidad San Martín de Porres. Lima. Recuperado de [http://www.correspondenciasy analisis.com/es/pdf/v5/rp/1\\_relacion\\_comunicacion\\_interna.pdf](http://www.correspondenciasy analisis.com/es/pdf/v5/rp/1_relacion_comunicacion_interna.pdf)
- Fiedle, & Fred. (1967). *teoría de la efectividad del liderazgo*.
- Hernandez, S., & Rodriguez, S. (1994). *Introducción a la Administración, un enfoque*

*teórico práctico*. Mc. Graw Hill.

Mayo, E. (1930). *Enfoque Humanista de la Administración*.

<https://sites.google.com/site/empresmin10/enfoque-humanista-de-la-administracion>

Taylor, F. (1911). *Los principios de administración científica*.

Watzlawic, P. (1967). *Teoria de la comunicacion Humana*.

## ANEXOS

### ANEXO 1- OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES		
VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS/INDICADORES
Comunicación Interna	Organizacional	Cuando interactúo con mis compañeros de trabajo me siento apreciado por ellos
		Saludo a mis compañeros de trabajo
		Conversar con mis compañeros de trabajo amplía grupo de amistades
		Durante mi estadía en el trabajo, intercambio información relacionada con el ejercicio de mis funciones
		El trabajo cooperativo ocurre por la influencia de los miembros del departamento
		La información recibida en el ambiente laboral es cierta
		Mi Jefe Directo me ha explicado claramente las funciones de mi puesto y mis límites de responsabilidades
		Tengo conocimiento sobre el uso de Herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro de mi área de trabajo
	Existe un sistema de comunicación de doble vía dentro de la organización (jefe-colaborador, colaborador-jefe)	
	Interpersonal	Para tomar decisiones importantes se ha tomado en cuenta mi opinión, ideas o sugerencias
Existe comunicación entre mis compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales		
Existen oportunidades para dar a conocer mis ideas y compartir las mejores prácticas de conocimientos dentro de mi área de trabajo		
Durante la conversación con mis compañeros de trabajo me doy cuenta de mis propias debilidades		
Satisfacción Laboral	Trabajo	A través de la comunicación en el ambiente laboral amplío el conocimiento de mí mismo
		Puedo ver mis fortalezas cuando me comunico con mis compañeros de trabajo
		Mediante la comunicación puedo desarrollar relaciones interpersonales laborales
		Mis relaciones con los compañeros de trabajo se fortalecen por medio de la comunicación interpersonal
		Las amistades cordiales en el ambiente laboral facilitan un trabajo cooperativo
		El trato recibido de mis compañeros de trabajo es justo
		Recibo un trato respetuoso de mis compañeros de trabajo
	Reconocimiento	Las decisiones tomadas en el lugar de trabajo están basadas en la información recibida
		Las experiencias laborales son compartidas para el aprendizaje de todos
		La honestidad en el lugar de trabajo produce acciones que facilita el cumplimiento de las tareas
		El comportamiento de los trabajadores es transparente
		Mis ideas son tomadas en cuenta para la realización del trabajo

## ANEXO 2 - INSTRUMENTO PARA MEDIR LA COMUNICACIÓN INTERNA

**Edad:**            **Sexo:** M( ) F( ) **Años de trabajo:** **Situación laboral:** C E M

**Grado Académico:** Bach Lic Mg Dr            **Tiempo laborando en el área:**

Marcar con un aspa (X) la casilla que usted considere que es su respuesta en cada pregunta, por favor sea sincero (a) en las respuestas que va a brindar. Considere 1 como la calificación más baja posible y 5 la más alta posible

VARIABLE	DIMENSIÓN	N°	DESCRIPCIÓN	1	2	3	4	5
<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>	ORGANIZACIONAL	1	Mis superiores se muestran honestos conmigo.					
	ORGANIZACIONAL	2	Mis superiores muestran plena confianza para manifestar sus sentimientos.					
	ORGANIZACIONAL	3	Mis superiores tienen un trato respetuoso cuando se comunican conmigo.					
	INTERPERSONAL	4	Mis superiores me permiten tratar temas no laborales si lo necesitara.					
	INTERPERSONAL	5	Mis superiores me inspiran confianza para abordar cualquier tema.					
	ORGANIZACIONAL	6	En esta organización nosotros tenemos amplia oportunidad de dar nuestra opinión.					
	ORGANIZACIONAL	7	Los otros miembros prestan especial atención a lo que tengo que decir en esta organización.					
	INTERPERSONAL	8	La comunicación entre los miembros es plena y directa.					
	ORGANIZACIONAL	9	En la institución no se oculta nada que pueda ser considerado de suma importancia para nuestros intereses.					
	INTERPERSONAL	10	Para los miembros de la institución es importante recibir información oportuna.					
	INTERPERSONAL	11	Mis colegas se muestran honestos conmigo.					
	INTERPERSONAL	12	Mis colegas muestran plena confianza para manifestar sus sentimientos.					
	ORGANIZACIONAL	13	Mis colegas se tratan de manera respetuosa cuando se comunican.					
	INTRAPERSONAL	14	Mis colegas me permiten tratar temas no laborales si lo necesitara.					
	INTRAPERSONAL	15	Mis colegas me inspiran confianza para abordar cualquier tema.					

Adaptado por la escala de Smidts 2001 (40)

### ANEXO 3 - INSTRUMENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

Marcar con un aspa (X) la casilla que usted considere que es su respuesta en cada pregunta, por favor sea sincero (a) en las respuestas que va a brindar.

- |                               |                   |
|-------------------------------|-------------------|
| 1. Muy insatisfecho           | 4. Satisfecho     |
| 2. Insatisfecho               | 5. Muy satisfecho |
| 3. Moderadamente insatisfecho |                   |

VARIABLE	DIMENSIÓN	N°	DESCRIPCIÓN	1	2	3	4	5
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	Satisfacción con el Trabajo	1	Condiciones físicas para realizar el trabajo					
	Satisfacción con el Trabajo	2	Libertad para elegir el método de trabajo					
	Satisfacción con el Trabajo	3	Relación con compañeros de trabajo					
	Satisfacción con los reconocimientos	4	Reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho					
	Satisfacción con el Trabajo	5	Relación con el superior inmediato.					
	Satisfacción con el Trabajo	6	Responsabilidad asignada					
	Satisfacción con los reconocimientos	7	Salario percibido					
	Satisfacción con el Trabajo	8	La posibilidad de utilizar capacidades adquiridas					
	Satisfacción con el Trabajo	9	Relación entre dirección y trabajadores en la empresa.					
	Satisfacción con el Trabajo	10	Posibilidades de promocionar					
	Satisfacción con el Trabajo	11	Modo en que la empresa está gestionada					
	Satisfacción con los reconocimientos	12	Atención que se presta a las sugerencias realizadas					
	Satisfacción con el Trabajo	13	Horario de trabajo					
	Satisfacción con el Trabajo	14	Variedad de tareas que se realizan en el trabajo					
	Satisfacción con los reconocimientos	15	Estabilidad en el empleo					

## ANEXO 4 - CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE ENCUESTAS



*Una Institución Adventista*

Villa Unión, 17 de octubre del 2019

Señora  
**Karina Rodríguez Mamani**  
Estudiante de la EP. Administración y Negocios Internacionales  
Universidad Peruana Unión  
Presente

De mi especial consideración,

Reciba un cordial saludo y mis deseos de éxitos en sus responsabilidades.

En respuesta a su pedido para poder desarrollar y aplicar las encuestas para el trabajo de investigación sobre la Comunicación Interna y Satisfacción Laboral del personal del área financiera de la UPeU – Lima, 2019; confirmamos el permiso y autorización para el desarrollo de la misma.

Estoy segura que los resultados de este trabajo nos ayudarán a mejorar y velar por nuestros colaboradores en esas 2 áreas importantes.

Atentamente.



*Jeanette*  
**CPC Mirtha Jeanette Torres Núñez**  
GERENTE FINANCIERO

# ANEXO 5 - MUESTRA DE INSTRUMENTOS APLICADOS

Anexos

**ANEXO 1: INSTRUMENTO PARA MEDIR LA COMUNICACIÓN INTERNA**  
 Edad: 33 Sexo: M / F ( ) Años de trabajo: Situación laboral: C E M ( )  
 Grado Académico: Bach. Lic. Mg. Dr. Tiempo laborando en el área: 15  
 Marcar con un aspa (X) la casilla que usted considere que es su respuesta en cada

VARIABLE	DIMENSION	N°	DESCRIPCIÓN	1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN INTERNA	ORGANIZACIONAL	1	Los superiores se muestran honestos conmigo					<input checked="" type="checkbox"/>
	ORGANIZACIONAL	2	Los superiores muestran para confiarla para manejar sus sentimientos					<input checked="" type="checkbox"/>
	ORGANIZACIONAL	3	Los superiores tienen un trato respetuoso cuando se comunican conmigo					<input checked="" type="checkbox"/>
	INTERPERSONAL	4	Los superiores me permiten tratar temas no laborales si lo necesito					<input checked="" type="checkbox"/>
	INTERPERSONAL	5	Los superiores me inspiran confianza para abordar cualquier tema					<input checked="" type="checkbox"/>
	ORGANIZACIONAL	6	En esta organización existen miembros amigables que me dan oportunidad de dar mi opinión					<input checked="" type="checkbox"/>
	ORGANIZACIONAL	7	Los otros miembros prestan especial atención a lo que digo que dice en esta organización					<input checked="" type="checkbox"/>
	INTERPERSONAL	8	La comunicación entre los miembros es abierta y directa					<input checked="" type="checkbox"/>
	ORGANIZACIONAL	9	En esta organización no se oculta nada que pueda ser importante de suma importancia para nuestros intereses					<input checked="" type="checkbox"/>
	INTERPERSONAL	10	Para los miembros de la institución es importante recibir información oportuna					<input checked="" type="checkbox"/>
	INTERPERSONAL	11	Los colegas se muestran honestos conmigo					<input checked="" type="checkbox"/>
	INTERPERSONAL	12	Los colegas muestran plena confianza para manifestar sus sentimientos					<input checked="" type="checkbox"/>
	ORGANIZACIONAL	13	Los colegas se tratan de manera respetuosa cuando se comunican					<input checked="" type="checkbox"/>
	INTERPERSONAL	14	Los colegas me permiten tratar temas no laborales si lo necesito					<input checked="" type="checkbox"/>
	INTERPERSONAL	15	Los colegas me inspiran confianza para abordar cualquier tema					<input checked="" type="checkbox"/>

pregunta por favor sea sincero (a) en las respuestas que va a brindar. Considere 1 como la calificación más baja posible y 5 la más alta posible

Adaptado por la escala de Schmidt, 2001 (40)

**ANEXO 2: INSTRUMENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL**  
 Marcar con un aspa (X) la casilla que usted considere que es su respuesta en cada pregunta por favor sea sincero (a) en las respuestas que va a brindar.

- 1. Muy insatisfecho
- 2. Insatisfecho
- 3. Moderadamente insatisfecho
- 4. Satisfecho
- 5. Muy satisfecho

VARIABLE	DIMENSION	N°	DESCRIPCIÓN	1	2	3	4	5
SATISFACCIÓN LABORAL	Satisfacción con el trabajo	1	Condiciones físicas para realizar el trabajo					<input checked="" type="checkbox"/>
	Satisfacción con el trabajo	2	Libertad para elegir el método de trabajo					<input checked="" type="checkbox"/>
	Satisfacción con el trabajo	3	Reacción con compañeros de trabajo					<input checked="" type="checkbox"/>
	Satisfacción con los reconocimientos	4	Reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho					<input checked="" type="checkbox"/>
	Satisfacción con el trabajo	5	Reacción con el superior inmediato					<input checked="" type="checkbox"/>
	Satisfacción con el trabajo	6	Responsabilidades asignadas					<input checked="" type="checkbox"/>
	Satisfacción con los reconocimientos	7	Salario percibido					<input checked="" type="checkbox"/>
	Satisfacción con el trabajo	8	La posibilidad de utilizar capacidades adquiridas					<input checked="" type="checkbox"/>
	Satisfacción con el trabajo	9	Relación entre dirección y trabajadores en la empresa					<input checked="" type="checkbox"/>
	Satisfacción con el trabajo	10	Possibilidades de promocionar					<input checked="" type="checkbox"/>
	Satisfacción con el trabajo	11	Modo en que la empresa es gestionada					<input checked="" type="checkbox"/>
	Satisfacción con los reconocimientos	12	Atención que se presta a las aspiraciones realizadas					<input checked="" type="checkbox"/>
	Satisfacción con el trabajo	13	Horario de trabajo					<input checked="" type="checkbox"/>
	Satisfacción con el trabajo	14	Variedad de tareas que se realizan en el trabajo					<input checked="" type="checkbox"/>
	Satisfacción con los reconocimientos	15	Estabilidad en el empleo					<input checked="" type="checkbox"/>

ANEXOS

ANEXO 1: INSTRUMENTO PARA MEDIR LA COMUNICACIÓN INTERNA

Edad: 29 Sexo: M / F / A Años de trabajo: Situación laboral: C / E / M  
 Grado Académico: Bach. Lic. Mg. Dr. Tiempo laborado en el área: 10 años

Marcar con un aspa (X) la casilla que usted considere que es su respuesta en cada

VARIABLE	DIMENSION	N°	DESCRIPCIÓN	1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN INTERNA	ORGANIZACIONAL	1	Los superiores se muestran honestos conmigo.					X
	ORGANIZACIONAL	2	Los superiores muestran plena confianza para manifestar sus sentimientos.					X
	ORGANIZACIONAL	3	Los superiores tienen un trato respetuoso cuando se comunican conmigo.					X
	INTERPERSONAL	4	Los superiores me permiten tratar temas no laborales si lo necesito.					X
	INTERPERSONAL	5	Los superiores me respaldan con confianza para abordar cualquier tema.					X
	ORGANIZACIONAL	6	En esta organización nuestros miembros amplia oportunidad de dar nuestra opinión.					X
	ORGANIZACIONAL	7	Los otros miembros prestan especial atención a lo que tengo que decir en esta organización.					X
	INTERPERSONAL	8	Los superiores en esta organización escuchan a los miembros es directa.					X
	ORGANIZACIONAL	9	En la redacción no se ocupa nada que pueda ser considerado de suma importancia para nuestros intereses.					X
	INTERPERSONAL	10	Para los miembros de la institución es importante recibir información oportuna.					X
	INTERPERSONAL	11	Mis colegas se muestran honestos conmigo.					X
	INTERPERSONAL	12	Mis colegas muestran plena confianza para manifestar sus sentimientos.					X
	ORGANIZACIONAL	13	Mis colegas se tratan de manera respetuosa cuando se comunican.					X
	INTERPERSONAL	14	Mis colegas me permiten tratar temas no laborales si lo necesito.					X
	INTERPERSONAL	15	Mis colegas me respaldan con confianza para abordar cualquier tema.					X

pregunta, por favor sea sincero (a) en las respuestas que va a brindar. Considere 1 como la calificación más baja posible y 5 la más alta posible.

Adaptado por la escala de Simóns 2001 (40)

ANEXO 2: INSTRUMENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

Marcar con un aspa (X) la casilla que usted considere que es su respuesta en cada pregunta por favor sea sincero (a) en las respuestas que va a brindar.

- 1. Muy insatisfecho
- 2. Insatisfecho
- 3. Moderadamente insatisfecho
- 4. Satisfecho
- 5. Muy satisfecho

VARIABLE	DIMENSION	N°	DESCRIPCIÓN	1	2	3	4	5
SATISFACCIÓN LABORAL	Satisfacción con el trabajo	1	Condiciones físicas para realizar el trabajo.					X
	Satisfacción con el trabajo	2	Libertad para elegir el método de trabajo.					X
	Satisfacción con el trabajo	3	Relación con compañeros de trabajo.					X
	Satisfacción con los reconocimientos.	4	Reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho.					X
	Satisfacción con el trabajo	5	Relación con el superior inmediato.					X
	Satisfacción con el trabajo	6	Responsabilidad asignada.					X
	Satisfacción con los reconocimientos.	7	Salario percibido.					X
	Satisfacción con el trabajo	8	La posibilidad de utilizar capacidades adquiridas.					X
	Satisfacción con el trabajo	9	Relación entre dirección y subordinados en la empresa.					X
	Satisfacción con el trabajo	10	Possibilidades de promocionar.					X
	Satisfacción con el trabajo	11	Modo en que la empresa está gestionada.					X
	Satisfacción con los reconocimientos.	12	Atención que se presta a las sugerencias realizadas.					X
	Satisfacción con el trabajo	13	Horario de trabajo.					X
	Satisfacción con el trabajo	14	Variedad de tareas que se realizan en el trabajo.					X
	Satisfacción con los reconocimientos.	15	Estabilidad en el empleo.					X

Amoros

ANEXO 1: INSTRUMENTO PARA MEDIR LA COMUNICACIÓN INTERNA  
 Edad: 23 Sexo: M | F  Años de trabajo: Situación laboral: E M  
 Grado Académico: Bach. Lic. Mag. Dr. Tiempo laborando en el área: 15  
 Marcar con un aspa (X) la casilla que usted considere que es su respuesta en cada

VARIABLE	DIMENSION	N°	DESCRIPCIÓN	1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN INTERNA	ORGANIZACIONAL	1	Más superiores se muestran honestos conmigo				X	
	ORGANIZACIONAL	2	Más superiores muestran plena confianza para manifestar sus sentimientos				X	
	ORGANIZACIONAL	3	Más superiores tienen un trato respetuoso conmigo				X	
	INTERPERSONAL	4	Mis superiores me permiten tratar temas no apropiados si lo necesitara				X	
	INTERPERSONAL	5	Mis superiores me incitan con mucha pasión a abordar cualquier tema				X	
	ORGANIZACIONAL	6	En esta organización nosotros tenemos amplia oportunidad de dar nuestra opinión				X	
	ORGANIZACIONAL	7	Los otros miembros prestan especial atención a lo que digo				X	
	INTERPERSONAL	8	La comunicación entre los miembros es plena y directa				X	
	ORGANIZACIONAL	9	En la institución no se oculta nada que pueda ser considerado de suma importancia para nuestros intereses				X	
	INTERPERSONAL	10	Para los miembros de la institución es importante recibir información oportuna				X	
	INTERPERSONAL	11	Mis colegas se muestran interesados en lo que digo				X	
	INTERPERSONAL	12	Mis colegas muestran plena confianza para manifestar sus sentimientos				X	
	ORGANIZACIONAL	13	Mis colegas se tratan de manera respetuosa cuando se comunican				X	
	INTERPERSONAL	14	Mis colegas me permiten tratar temas no laborales si lo necesitara				X	
	INTERPERSONAL	15	Mis colegas me inspiran confianza para acordar cualquier tema				X	

pregunta, por favor sea sincero (a) en las respuestas que va a brindar. Considere 1 como la calificación más baja posible y 5 la más alta posible

Adaptado por la escala de Smidts 2001 (40)

ANEXO 2: INSTRUMENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL  
 Marcar con un aspa (X) la casilla que usted considere que es su respuesta en cada pregunta por favor sea sincero (a) en las respuestas que va a brindar.  
 1. Muy insatisfecho  
 2. Insatisfecho  
 3. Moderadamente insatisfecho  
 4. Satisfecho  
 5. Muy satisfecho

VARIABLE	DIMENSION	N°	DESCRIPCIÓN	1	2	3	4	5
SATISFACCIÓN LABORAL	Satisfacción con el trabajo	1	Condiciones físicas para realizar el trabajo				X	
	Satisfacción con el trabajo	2	Libertad para elegir el método de trabajo				X	
	Satisfacción con el trabajo	3	Relación con compañeros de trabajo				X	
	Satisfacción con los reconocimientos	4	Reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho				X	
	Satisfacción con el trabajo	5	Relación con el superior inmediato				X	
	Satisfacción con el trabajo	6	Responsabilidad asignada				X	
	Satisfacción con los reconocimientos	7	Salario percibido				X	
	Satisfacción con el trabajo	8	La posibilidad de utilizar capacidades adquiridas				X	
	Satisfacción con el trabajo	9	Relación entre dirección y trabajadores en la empresa				X	
	Satisfacción con el trabajo	10	Possibilidades de promocionar				X	
	Satisfacción con el trabajo	11	Modo en que la empresa está gestionada				X	
	Satisfacción con los reconocimientos	12	Atención que se presta a las sugerencias realizadas				X	
	Satisfacción con el trabajo	13	Horario de trabajo				X	
	Satisfacción con el trabajo	14	Veredad de tareas que se realizan en el trabajo				X	
	Satisfacción con los reconocimientos	15	Estabilidad en el empleo				X	

Anexo

ANEXO 1: INSTRUMENTO PARA MEDIR LA COMUNICACIÓN INTERNA

Edad: 52 Sexo: M / F Años de trabajo: Situación laboral: C E M

Grado Académico: Bachiller Mg Dr. Tiempo laborando en el área: 8

Marcar con un aspa (X) la casilla que usted considere que es su respuesta en cada

VARIABLE	DIMENSION	N°	DESCRIPCIÓN	1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN INTERNA	ORGANIZACIONAL	1	Mis superiores se muestran honestos conmigo					<input checked="" type="checkbox"/>
	ORGANIZACIONAL	2	Mis superiores muestran plena confianza para manejar sus sentimientos					<input checked="" type="checkbox"/>
	ORGANIZACIONAL	3	Mis superiores tienen un trato respetuoso cuando se comunican conmigo					<input checked="" type="checkbox"/>
	INTERPERSONAL	4	Mis superiores me permiten tratar temas no laborales si lo necesitare					<input checked="" type="checkbox"/>
	INTERPERSONAL	5	Mis superiores me muestran confianza para abordar cualquier tema					<input checked="" type="checkbox"/>
	ORGANIZACIONAL	5	En esta organización nosotros tenemos amplia oportunidad de dar nuestra opinión					<input checked="" type="checkbox"/>
	ORGANIZACIONAL	7	Los otros miembros prestan especial atención a lo que tengo que decir en esta organización					<input checked="" type="checkbox"/>
	INTERPERSONAL	8	La comunicación entre los miembros es plena y directa					<input checked="" type="checkbox"/>
	ORGANIZACIONAL	9	En la institución no se oculta nada que pueda ser considerado de buena posición para todos los niveles					<input checked="" type="checkbox"/>
	INTERPERSONAL	10	Mis superiores muestran plena confianza para intercambiar información con una persona que no es su subordinado					<input checked="" type="checkbox"/>
	INTERPERSONAL	11	Mis colegas se muestran honestos conmigo					<input checked="" type="checkbox"/>
	INTERPERSONAL	12	Mis colegas muestran plena confianza para mantener sus sentimientos					<input checked="" type="checkbox"/>
	ORGANIZACIONAL	13	Mis colegas se tratan de manera respetuosa cuando se comunican					<input checked="" type="checkbox"/>
	INTERPERSONAL	14	Mis colegas me permiten tratar temas no laborales si lo necesitare					<input checked="" type="checkbox"/>
	INTERPERSONAL	15	Mis colegas me muestran confianza para abordar cualquier tema					<input checked="" type="checkbox"/>

Pregunta por favor sea sincero (a) en las respuestas que va a brindar. Considere 1 como la calificación más baja posible y 5 la más alta posible

Adaptado por la escuela de Simdlis 2001 (40)

ANEXO 2: INSTRUMENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

Marcar con un aspa (X) la casilla que usted considere que es su respuesta en cada pregunta por favor sea sincero (a) en las respuestas que va a brindar

- 1 Muy insatisfecho
- 2 Insatisfecho
- 3 Moderadamente insatisfecho
- 4 Satisfecho
- 5 Muy satisfecho

VARIABLE	DIMENSION	N°	DESCRIPCIÓN	1	2	3	4	5
SATISFACCIÓN LABORAL	Satisfacción con el Trabajo	1	Condiciones físicas para realizar el trabajo					<input checked="" type="checkbox"/>
	Satisfacción con el Trabajo	2	Libertad para elegir el método de trabajo					<input checked="" type="checkbox"/>
	Satisfacción con el Trabajo	3	Relación con compañeros de trabajo					<input checked="" type="checkbox"/>
	Satisfacción con el Trabajo	4	Reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho					<input checked="" type="checkbox"/>
	Satisfacción con el Trabajo	5	Relación con el superior inmediato					<input checked="" type="checkbox"/>
	Satisfacción con el Trabajo	6	Responsabilidad asignada					<input checked="" type="checkbox"/>
	Satisfacción con el Trabajo	7	Salario percibido					<input checked="" type="checkbox"/>
	Satisfacción con el Trabajo	8	La posibilidad de utilizar capacidades adquiridas					<input checked="" type="checkbox"/>
	Satisfacción con el Trabajo	9	Relación entre dirección y trabajadores en la empresa					<input checked="" type="checkbox"/>
	Satisfacción con el Trabajo	10	Possibilidades de promocionar					<input checked="" type="checkbox"/>
	Satisfacción con el Trabajo	11	Modo en que la empresa esta gestionada					<input checked="" type="checkbox"/>
	Satisfacción con el Trabajo	12	Atención que se presta a las sugerencias realizadas					<input checked="" type="checkbox"/>
	Satisfacción con el Trabajo	13	Horario de trabajo					<input checked="" type="checkbox"/>
	Satisfacción con el Trabajo	14	Variedad de tareas que se realizan en el trabajo					<input checked="" type="checkbox"/>
	Satisfacción con el Trabajo	15	Estabilidad en el empleo					<input checked="" type="checkbox"/>